

全国 2009 年 4 月自学考试商务交流 (二) 试题

课程代码: 00829

一、单项选择题 (本大题共 20 小题, 每小题 1 分, 共 20 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的, 请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

- 有效的口头表达是个人素质和声音素质共同作用的结果, 讲话者的个人素质不包括 (D) 2-15
A. 目光接触 B. 外表
C. 移情作用 D. 停顿和语调的使用
- 人们在使用语言交流的同时, 不可避免地伴随其他形式的交流, 这些语言之外的交流统称为 (C) 4-39
A. 身体语言 B. 言外之意
C. 附加交流 D. 行为举止
- 当你需要传递一条信息时, 从理解到接受阶段可能发生的障碍是 (B) 1-课本无答案
A. 接收者缺乏动力 B. 接收者带有偏见
C. 接收者听不清楚 D. 知识背景差异
- 在制定会议议程时, 做法错误的是 (C) 9-151
A. 表明需要讨论的业务事项的顺序
B. 例行公事的项目放在会议议程的开始, 然后再安排商务中的新问题
C. 把上次会议的主要事项归纳到“出现问题”的项目内
D. 不要使议程排得太紧
- 关于头脑风暴法, 以下观点正确的是 (B) 8-120
A. 主题或问题的表述必须详细 B. 不许非难, 要抵制内心的自省
C. 只记录有价值的想法 D. 想法的数量和质量同等重要
- 下列最好由群体执行的工作是 (A) 8-122
A. 需要创造性的工作 B. 需要智力技能而不是手工的工作
C. 判断的对象意义明确的工作 D. 记忆和回忆信息不是很重要的工作
- 在群体交流中, 群体讨论建议后, 对建议重新加以阐述的成员所扮演的角色是 (A) 8-138
A. 任务角色 B. 群体建设和维持角色
C. 任务和维持双重角色 D. 无功能行为的类型

本档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

8. 成员高度参与, 且根据群体的大致倾向做出决策的方法是 (C) 9-146
A. 权威决策法 B. 多数/投票表决决策法
C. 趋同决策法 D. 达成一致决策法
9. 会议主席在会议期间的职责是 (B) 9-150
A. 批准议程草案 B. 清楚地介绍主题, 并进行有效的决策
C. 将房间准备就绪, 并提供所有必要文件 D. 按时出席, 并按照会议要求发言
10. 演讲者在结束演讲时应该注意的问题是 (C) 10-174
A. 通过变换主题以调节气氛 B. 多次重复以详细解释观点
C. 不要做“第二个讲话” D. 多次使用结束符
11. 可移动、吸引人, 但准备工作难度大的视觉辅助手段是 (B) 11-189
A. 翻纸板 B. 磁板和粘贴物
C. 投影 D. 模型
12. 长篇的正式报告中概括报告的目的、结论和建议的部分是 (D) 16-306
A. 扉页 B. 事实和讨论
C. 结论 D. 摘要
13. 在影响群体效率的因素中, 最简单的“不可控因素”是 (D) 8-131
A. 群体规模 B. 任务的性质
C. 群体间的关系 D. 群体的自然位置
14. 用于表现和比较不同区间或分组值的频率的视图类型是 (A) 18-349
A. 直方图 B. 复合曲线
C. 简单曲线 D. 离散型曲线
15. 报告的最终作用是 (B) 16-291
A. 搜集研究事实 B. 作为决策和行动的基础
C. 为某种目的而提交的信息和建议 D. 分享信息
16. 在报告的基本结构中, 将读者引入报告正文的部分是 (A) 16-296
A. 内容简介 B. 结论
C. 主要的事实 D. 建议或附录
17. 效率很高, 看起来比较平衡的商务书信格式是 (D) 14-244
A. 缩行式 B. 齐头式
C. 半缩头式 D. 半齐头式
18. 用于表达非统计信息, 以图形为工具指示或指导处理过程的视图类型是 (C) 18-365
A. 组织图 B. 信息树

C. 流程图 D. 决策树

19. 写作报告最后部分的错误做法是 (C) 16-296

- A. 引出报告的主要观点, 并作慎重的判断
- B. 以论述和结论为基础提出一些建议
- C. 引入新的材料和新的观点
- D. 结尾的重点放在希望留给读者的印象上

20. 形象地表达数字、文字信息, 将复杂信息简单化的图表类型是 (A) 18-346

- A. 表格 B. 图标
- C. 曲线 D. 图形

二、简答题 (本大题共 5 小题, 共 30 分)

21. (5 分) 简述群体交流的优势和劣势。8-119

答: 优势: (1) 更多的承诺;

(2) 更好的决策: 有更多可利用的信息; 更多更好的建议; 更大胆的决策; 更高的生产率。

劣势: (1) 时间: 群体交流会浪费时间;

(2) 群体压力;

(3) 说而不做: 群体有时以说代做。

22. (4 分) 简述选择不同类型演讲提要时应考虑的因素。10-178

答: (1) 演讲稿与宣读

写出的演讲稿不应该在演讲时使用, 除非演讲具有很强的技术性, 为了易于引证或有关政策问题, 应当隔行打印讲话稿, 标出重点和停顿。

(2) 演讲稿与熟记

不要死记硬背, 这样容易产生刻板效果, 甚至会导致遗忘。

(3) 概要标题或关键词

带有主要观点、论据和说明的卡片或硬纸 (编码或贴标签), 是真正熟悉资料的最好方法。若紧张, 则可以使用卡片而不是稿纸。

23. (6 分) 简述求职面试过程中应避免的行为。7-114

答: (1) 单调的叙述

(2) 反应慢

(3) 故意反应迟钝

(4) 不恰当的语言

(5) 不当的坐姿

(6) 消极的开始

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!

24. (8分) 简述商务书信的基本结构。14-246

- 答: (1) 信头
(2) 日期
(3) 存档号码
(4) 收信人的名字、职务和地址
(5) 称谓和结束语
(6) 主题行
(7) 签名
(8) 信的正文

25. (7分) 简述演讲计划应包含的基本内容。10-165

答: 一、准备工作

1、首要的问题: 应回答的问题有以下几个:

- (1) 何时进行?
- (2) 讲多长时间?
- (3) 在哪里讲话?
- (4) 谁将出席?
- (5) 为什么由我来讲?
- (6) 怎样做?

2、适应环境

二、开发资料

- 1、思索
- 2、查阅
- 3、设计提纲

三、讲演开场白

四、结束演讲

三、案例题 (本大题共 1 小题, 共 20 分)

26. 安泰保险公司是一家中型的人寿保险公司, 该公司的保险业务员在日常工作中经常需要与客户进行交流。在交流过程中, 保险业务员普遍认识到, 非语言交流是商务交流的重要组成部分。通过非语言交流, 不仅可以拉近与客户的距离, 还可以获取客户语言之外的更多真实信息。

(1) (8分) 请列出非语言交流的八种方式。1-3

答: (1) 表情

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!

- (2) 手势
- (3) 姿势
- (4) 方位
- (5) 目光接触
- (6) 身体接触
- (7) 接近
- (8) 仪表

(2) (8分) 请说明各人空间的类型及其适用范围。4-47

答:

(1) 亲密距离

近状态(实际触摸或拥抱): 这种状态用于表示爱情、亲密的友情和儿童抱住父母或儿童相互拉抱, 但它也应包括摔跤和打架。

远状态(远到 0.5m): 仍足可以近到握住手, 但没有亲近关系的人不接受这种距离, 除非像拥挤的电梯或地铁车厢这样的场合迫使人们如此。

(2) 私人距离

近状态(0.5m-0.75m): 这种距离只适用于普通的朋友或他们的邂逅相遇。

远状态(0.75m—1.25m): 身体控制范围的极限。除了关系亲近需进行私下谈话之外, 它提供了邂逅相遇时私人距离的范围。

(3) 社会距离

近状态(1.25m-2m): 用于非个人事物和一般性谈话的场合。

远状态(2m~4m): 更多地用于社会和商务交往的场合。

(4) 公共距离

近状态(4m - 8m): 适于非正式的聚会, 比如管理者向员工讲话或教师向教室内的学生讲话。

远状态(8m 以上): 通常为政治人物或社会名人所用, 因为它提供了必要的安全感并特别强调主导性。

(3) (4分) 说明眼神在商务交流中发挥的作用。4-53

答: (1) 表示兴趣——当两个人在一起谈话时, 他们不时地相互看一眼对方。

(2) 反馈——人们主要利用看来得到信息: 人们听的时候看对方是为了取得视觉信息来补充所听到的话, 以帮助他们理解这些话。

(3) 伴随讲话——眼神, 像点头和咕哝一样, 也是常常与讲话同时进行的。

(4) 吸引——对许多人来说, 有关眼神的最有趣的发现之一, 是当我们看引起注意或有刺激的事物时眼睛的瞳孔膨胀或扩大。

四、综合题 (本大题共 1 小题, 共 20 分)

27. 贝克瑞公司是一家大型的电子公司, 为应对激烈的市场竞争, 公司在不断提高产品及服务质量的同时也积极进行新产品的开发。你作为市场部经理, 将负责前期的市场调查, 以了解顾客的消费心理、购买习惯、收入水平和营销刺激反应等, 为此你要设计调查问卷, 根据调查结果, 完成调查报告, 并提交有关部门作为新产品开发的依据。

(1) (6分) 说明与顾客面谈时可以使用的提问类型。6-90

答: (1) 直接的提问或限定性提问

- (2) 有两种相反答案的问题或是/非问题
- (3) 引导性提问或表明了标准答案的提问
- (4) 另有用意的提问
- (5) 无限制的提问
- (6) 提示性提问
- (7) 重复性提问

(8) 深入调查的提问

(9) 假设的提问

(2) (4分) 说明在撰写调查报告时应注意的问题。16-293

答: (1) 报告内容应该统一——只涉及一个主题, 不应包括读者不需要的内容、与主题无关的内容。(2) 报告内容应该完整——应包括读者需要的所有的内容。

- (3) 所有的信息应该准确, 根据事实作出的推理应该正确。
- (4) 应按照基于逻辑分析和材料分类的计划描述主题内容
- (5) 内容表述方式应使计划清楚, 以使读者很清楚有关内容在哪儿以及在那儿得原因。
- (6) 报告应以简单、精炼的风格写作, 要便于阅读, 不会令人误解。
- (7) 报告对于所有可能的读者来说都应是易于了解的, 尽管他们可能不知道有关的技术或其他细节。

(3) (6分) 说明有效交流的六个阶段。1-1

答: (1) 发出者信息源

- (2) 编码: 制作信息
- (3) 渠道或媒介
- (4) 译码
- (5) 接受者

(6) 反馈

(4) (4分) 说明有效交流的目标。1-2

答: (1) 被对方接收 (倾听或阅读)

(2) 被对方理解

(3) 被对方接受

(4) 引起对方反响 (改变行为或态度)

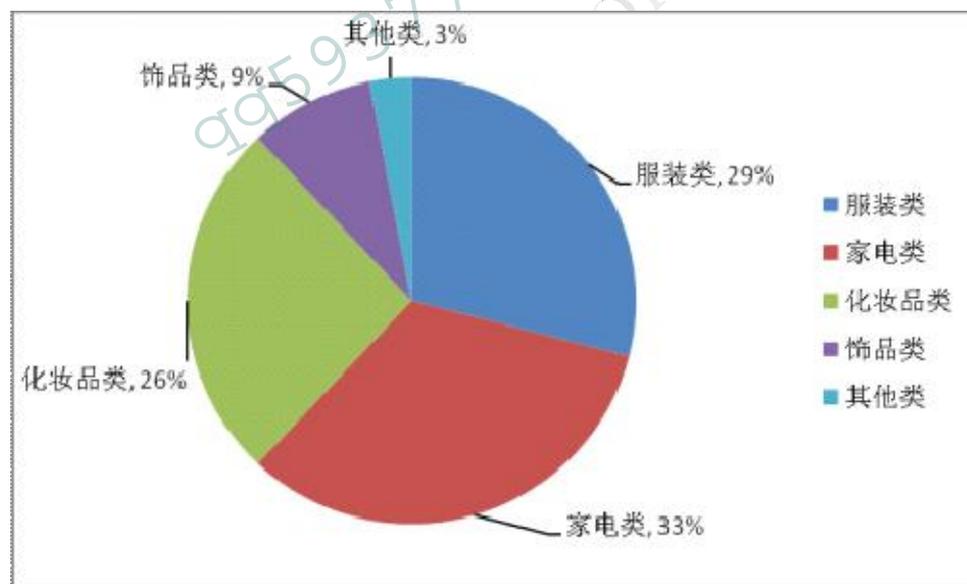
五、应用题 (本大题共 2 小题, 每小题 5 分, 共 10 分)

28. 某购物中心 2008 年的销售总额为 2460 万元, 其中各类商品的销售收入占销售总额的百分比如下表所示:

年份 \ 类型	服装类	家电类	化妆品类	饰品类	其他类
2008 年	29%	33%	26%	9%	3%

请按照上表绘制圆形图, 表示不同类别的商品销售收入在销售总额中的比例。18-355

答:



29. 某省共有 22 个地级城市, 其人口规模的统计信息如下表所示:

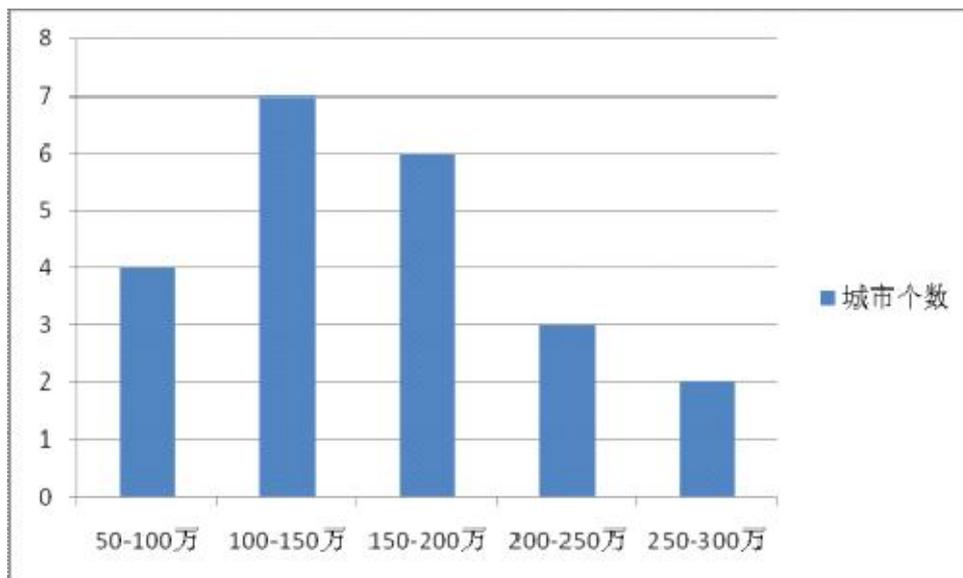
人口规模	50-100 万	100-150 万	150-200 万	200-250 万	250-300 万
城市个数	4	7	6	3	2

请根据上表绘制直方图。18-349

答:

本档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

自考备考三件套: 自考笔记、真题及答案、录音课件!



考试课件网: <http://www.examebook.cn/>

——我们专业提供自考易考题库课件集、自考免费电子书、自考历年真题及标准答案!

考试真题软件网: <http://down.examebook.com/>

——我们专业提供自考历年真题及答案整理版、自考考前模拟试题!

考试学习软件商城: <http://www.examebook.com/>

——为您提供各种考试学习软件课件更为便利的购买通道!

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!